

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi dunia kerja pada saat sekarang ini, pengelolaan ketenagaan kerja dan efisiensi waktu semakin menentukan dalam proses kinerja *customer service*, maka pengelolaan waktu melayani nasabah dilakukan secara professional dalam kegiatan perusahaan.

Tugas dan fungsi *customer service* adalah seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah dan melayani yang prima dan membina hubungan baik dengan nasabah, klien atau pelanggan dengan jangka waktu yang di tentukan perusahaan .

Manajemen berasal dari kata *manage* artinya mengatur atau mengelola, diikuti dengan waktu, waktu terdiri dari siang dan malam yang tersusun dari satuan kecil detik, menit, jam, hari, minggu, bulan dan tahun. Jadi manajemen waktu adalah usaha untuk memanfaatkan sebagian waktu untuk melakukan aktivitas tertentu yang telah ditentukan target dalam jangka waktu tertentu suatu aktivitas atau kerjaan harus sudah diselesaikan.

Agar efektif mereka harus memahami manajemen waktu dalam melayani nasabah dengan menggunakan potensi mereka secara maksimal. Waktu itu tidak akan pernah bertambah ataupun berkurang. Setiap orang hanya memiliki 24 jam setiap hari, yang berbeda adalah cara penggunaanya, oleh sebab itu hal yang terpenting

dalam mengelola waktu terletak pada kita kerjakan dan sejauh mana *customer service* melakukan tingkat efisiensi waktu dalam pelaksanaan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan dari hal tersebut penulis tertarik untuk membahas dengan judul “**Manajemen Waktu Melayani Nasabah Pada Customer Service Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing**”.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen waktu dalam melayani nasabah pada *Costumer Service* bank nagari cabang pembantu belimbing ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam memanajemen waktu dalam melayani nasabah pada *Costumer Service* bank nagari cabang pembantu belimbing ?

### 1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1 .Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen waktu dalam melayani nasabah pada *Customer Service* bank nagari cabang pembantu belimbing.

2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam manajemen waktu melayani nasabah pada *Customer Service* bank nagari cabang pembantu belimbing.

#### **1.4 Manfaat Magang**

Adapun manfaat yang hendak diperoleh adalah :

1. Menambah wawasan dalam manajemen waktu .
2. Mengetahui proses waktu *Customer Service* melayani nasabah pada bank nagari cabang pembantu belimbing.

#### **1.5 Tempat dan waktu magang**

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Bank Nagari cabang pembantu Belimbing. Kegiatan magang ini berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja, terhitung sejak tanggal 9 Januari s/d tanggal 3 Maret 2017.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam laporan ini di fokuskan pada proses melayani nasabah pada customer service bank nagari cabang pembantu belimbing. Selanjutnya ruang lingkup disusun atas dasar bab-bab sebagai berikut :

## BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang dimulai dengan mengemukakan latar belakang masalah yang menjadi dasar pembahasan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mengemukakan beberapa teori-teori dan pengertian - pengertian yang berhubungan dengan masalah manajemen waktu customer service melayani nasabah, fungsi manajemen waktu, keuntungan dari manajemen waktu.

## BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini memuat sejarah umum berdiri dan berkembangnya instansi, visi, misi, motto dan logo, struktur organisasi instansi serta fungsi dan tugas pokok instansi pada bank pembangunan daerah sumatera barat cabang pembantu belimbing.

## BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang tata cara pelaksanaan dan ruang lingkup kegiatan dalam manajemen waktu customer service melayani nasabah pada bank nagari cabang pembantu belimbing.

## BAB V : PENUTUP

Merupakan bab yang berisikan kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi semua pihak.

## DAFTAR PUSTAKA